pessoa de fora pode ser uma ajuda para que as pessoas em conflito se expressem sobre suas necessidades.
A mediação significa estar entre as partes em conflito e ajudar a resolvê-lo. Você pode mediar de uma maneira muito informal. Por exemplo, se um conflito ou diferença de opinião surge em uma de suas reuniões regulares, você pode usar suas habilidades para ajudar a melhorar a comunicação entre as pessoas em conflito sem que ninguém perceba que você está 'mediando'. De uma maneira um pouco mais formal você pode organizar uma reunião com um pequeno grupo de pessoas mais envolvidas no conflito, onde todas as pessoas concordem que você será a mediadora.

É você a pessoa certa para o trabalho?

Em qualquer nível que assumir este papel, há algumas perguntas que você pode perguntar a si mesmo. Todas as pessoas envolvidas no conflito te veem como uma pessoa neutra? Será que podem acontecer emoções fortes que afetem sua facilitação? Você se sente confortável com outras pessoas expressando emoções fortes? Você pode evitar dar conselhos ou tentar resolver o problema para elas? Se você começar a dar suas próprias opiniões e pensamentos sobre a situação, você pode muito bem deixar as coisas piores. Nossa experiência é que, mesmo que você não se sinta muito confiante em suas habilidades de mediação você ainda pode ser muito útil para aquelas que estão em conflito. Você precisa criar um espaço onde elas possam realmente ouvir uma a outra.

Dicas para facilitar o encontro entre pessoas em conflito

- Fique tão neutra quanto possível;
- Certifique-se que todas estão tendo a chance de falar;
- Não dê conselhos e não tente resolver o problema,
- Facilitar uma boa comunicação, incentivar a afirmação "EU";
- Ajudar para que todas sejam ouvidas, encorajar a empatia e boa audição;
- Ajudar a identificar os sentimentos, desejos e necessidades;
- Ajudar a encontrar um terreno comum e formas de avançar.

1. Encorajar a pessoa "A" no conflito para falar por alguns minutos sobre o assunto, e pedir a pessoa "B", para ouvir atentamente, então resumir o que "B" ouviu no final. Se "B" interromper, lembrar de que agora é a sua chance de ouvir - a sua chance de falar virá depois.
2. "B" faz escuta ativa e, em seguida, resume o que acha que já ouviu.
3. "A" diz se alguma coisa estava faltando no resumo que "B" fez.
4. Você também pode adicionar qualquer sentimentos que acha que "B" não falou em seu resumo.
5. Pergunte a "A" se ela quer dizer mais sobre o assunto. Se ela o fizer,

capazes de fazer, efetivamente, a mudança social. Uma comunicação clara e com confiança uma com a outra permite que os grupos tomem as melhores decisões, pois leva em conta diferentes pontos de vista. Este tipo de grupo também economiza tempo e energia que às vezes é gasto em evitar o conflito.

Nós também podemos estar trabalhando com nossos conflitos nos preparando para um futuro incerto. Se queremos construir uma sociedade forte e que se apoie, precisamos desenvolver habilidades para trabalhar de forma colaborativa.

Capítulo 2
Por que os conflitos acontecem em grupos de mudança social?

Existem algumas características particulares de grupos que tem um potencial para acontecer conflitos:
- Uma cultura de "temos que trabalhar", mas com reuniões ineficazes;
- Falta de clareza sobre seus objetivos;
- Fato de estarem desafiando normas convencionais.

Nós nos chamamos de ativistas. Queremos chegar lá e fazer a mudança acontecer: queremos colocar um fim e danificar sistemas, queremos criar ambientes sustentáveis e queremos fazê-lo agora!

Ativistas podem ser muito eficientes em distribuir tarefas e trabalhar de forma prática, mas tudo isso em detrimento de investir tempo e energia nas relações interpessoais saudáveis de criação e práticas de trabalho participativos.

Um jeito prático de analisar se um grupo tem uma relação saudável é ver se existe um equilíbrio na lista de "tarefas a serem feitas" com a lista de "reuniões, conversas e manutenções".

Nós tendemos a criar culturas em nossos grupos de "tarefas a serem feitas" e achamos que investir o tempo nas relações interpessoais é desperdício.

Exercício 2
Tente isso: Pense em um grupo em que você faz parte e lembre da lista de